Residential
Tenancies Branch

Annual Report
2006

Manitoba

2007-05784/

MINISTER OF
FINANCE

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

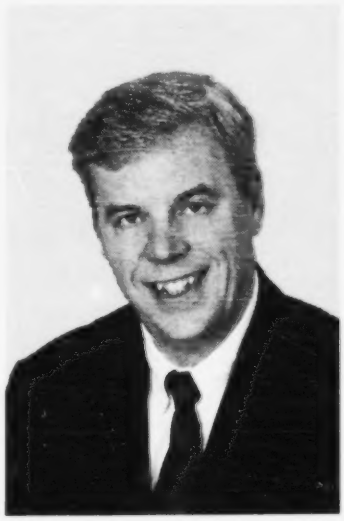
His Honour the Honourable John Harvard, P.C., O.M.
Lieutenant Governor of Manitoba
Room 235, Legislative Building
Winnipeg, Manitoba
R3C 0V8

May It Please Your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of your Honour, the Annual Report of the Residential Tenancies Branch on the administration of *The Residential Tenancies Act* for the year ending December 31, 2006.

Respectfully submitted,

Honourable Greg Selinger
Minister of Finance



Manitoba

Finance
Residential Tenancies Branch
302-254 Edmonton Street, Winnipeg, Manitoba, Canada R3C 3Y4
T 204-945-2476 **F** 204-945-6273 www.residentialtenancies.mb.ca

Honourable Greg Selinger
Minister of Finance
Room 103, Legislative Building
Winnipeg, Manitoba
R3C OV8

Dear Sir:

I have the honour of submitting the Residential Tenancies Branch Annual Report on the administration of *The Residential Tenancies Act* for the year ending December 31, 2006.

Respectfully submitted,

Roger Barsy

Roger Barsy
Director
Residential Tenancies Branch

TABLE OF CONTENTS

	PAGE
INTRODUCTION	1
PARTS 1-8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT	2
TABLE 1: CASES OPENED AND CLOSED (PARTS 1 – 8)	4
TABLE 2: OTHER ACTIVITIES OPENED AND CLOSED	5
PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT	6
TABLE 3: CASES OPENED AND CLOSED (PART 9)	8
TABLE 4: ORDERS ISSUED BY TYPE	9
INFORMATION/EDUCATION ACTIVITIES	10
TABLE 5: INCOMING CALLS, INTERVIEWS AND HEARINGS	14
SECURITY DEPOSIT COMPENSATION FUND	15
TABLE 6: SECURITY DEPOSIT COMPENSATION FUND - ACCOUNTING SUMMARY	16

INTRODUCTION

The Residential Tenancies Branch administers *The Residential Tenancies Act, The Life Leases Act* and *The Condominium Act.*

The Residential Tenancies Branch:

- provides information to landlords, tenants and others on *The Residential Tenancies Act, The Life Leases Act* and *The Condominium Act*;
- investigates complaints of non-compliance with the legislation;
- mediates disputes between landlords and tenants;
- makes decisions on disputes between landlords and tenants about:
  - security deposits
  - repairs
  - terms and conditions of a tenancy agreement or life lease
  - the right to continue in occupancy
  - claims for compensation
  - privacy
  - non-payment of utilities
  - life lease entrance fees
- makes decisions on landlords' applications for rent increases above the guideline and tenants' objections to any rent increases
- investigates life lease rent increases (upon tenants' request).

The Residential Tenancies Act requires the Director of Residential Tenancies to submit a report on the administration of the *Act* to the Minister within six months of the end of each fiscal year. The reporting period for this report is the 2006 calendar year. The Branch operates three regional offices – Winnipeg, Brandon and Thompson. When the information is available, statistics on the activities of each of the Branch's offices are shown separately. Statistics for the 2005 calendar year are also provided when available, for purposes of comparison.

PARTS 1 – 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

Parts 1 - 8 of *The Residential Tenancies Act* deal with all residential landlord and tenant matters, except rent regulation. Table 1 provides a statistical summary of the case activity of the Residential Tenancies Branch under Parts 1 – 8 of the legislation. The Branch opened 5,060 cases in the 2006 calendar year. An additional 1,159 active cases were carried over from the 2005 calendar year. A total of 5,459 cases were closed during 2006, leaving 760 cases active at year end.

The case count is reduced in 2006 as a greater number of these disputes are now being resolved informally by Client Services Officers and therefore do not result in a case file being opened. When a client comes to the Branch for assistance in resolving a dispute, they first meet with a Client Services Officer (CSO). The CSO listens to the client's concern, assesses the situation, and, when appropriate, takes steps to help the client resolve the dispute. This is often accomplished with information and by speaking with both parties. When necessary the CSO will take responsibility for the matter while they try to make contact with the other party and mediate a mutually satisfactory outcome. As a component of its re-engineering project, the Branch has increased its emphasis on this approach to dispute resolution, thereby achieving improved delivery of service. (See Table 2 – *Intakes Resolved*)

The Branch has performance standards for the time required to close a case. In early 2005, the Branch temporarily reset the standards and extended the time expected to complete a case. This was necessary to facilitate planning and implementation of the Branch's re-engineering project. The adjusted performance standards continued in 2006 as some staff members have been completely dedicated to the work of implementation and ongoing development of Phase 2 of the case management system. This reassignment results in increases to the workload of others. Also, some training and system testing is still ongoing.

In 2006, the Branch received 1,812 applications for orders of possession from landlords. An order of possession is a written order the Branch issues to enforce a notice of termination. The Branch always schedules a hearing to consider an application for an order of possession. The Branch also has performance targets for closing order of

possession cases. The interim target for issuing these decisions during the re-engineering process is within five working days of the hearing. In 2006, the average time for issuing decisions on order of possession applications was two working days. The Branch issued 604 decisions on applications for an order of possession. In 459 cases, the Branch granted the landlord an order of possession. In 27 other cases, the Branch identified a condition that the tenant had to meet to remain in tenancy. If the tenant failed to meet the condition, the order of possession is granted. For example: A conditional order of possession might require a tenant to pay a specific amount by a specified date, otherwise they must move out. The Branch denied 49 applications for an order of possession (Table 4). The remaining applications were either mediated by an officer of the Branch or settled by the parties before the hearing.

In total, in 2006, the Branch held 3,473 hearings to resolve disputes between landlords and tenants on claims for compensation, orders of possession and to determine questions under *The Residential Tenancies Act*.

The Branch is dedicated to fulfilling its mandate to assist landlords and tenants in resolving disputes while preserving their ongoing relationships with one another. While many disputes are resolved by informal mediation, a total of 2,220 were resolved by written, enforceable mediated agreements. Of those, 80% did not require any further involvement by the Branch and are assumed to have been honoured by the parties. If an agreement is not fulfilled the Branch issues a certified order based on the agreement.

In 2006, the Branch completed 761 repair cases and 140 cases relating to landlords' non-payment of utilities. If there is a dispute over a notice to terminate a tenancy, either a landlord or tenant can ask the Branch for assistance. In 2006, the Branch resolved 36 of these cases. The Branch also dealt with other cases where a landlord or a tenant did not meet their obligations under *The Residential Tenancies Act*. These cases include disputes over locks and doors, privacy, seizure of tenant's property, non-payment of rent, disturbance, withholding of services, unauthorized charges or fees, tenancy agreements, assignment and subletting, mobile home rentals, abandonment of personal property and entitlement to collect rent. In 2006, the Branch formally opened 106 and closed 113 of these cases.

TABLE 1 – Cases Opened and Closed

Parts 1 - 8 of *The Residential Tenancies Act*

Case Types	Cases Opened January 1/05 – December 31/05	Cases Opened January 1/06 – December 31/06	Cases Closed January 1/05 – December 31/05	Cases Closed January 1/06 – December 31/06	Appeals to Commission
Abandoned Personal Property	44	15	45	18	0
Disputes					
• Determination	0	1	0	1	0
• Tenancy Agreement	18	10	25	13	0
• Landlord Obligation	36	18	76	20	0
• Tenant Obligation	90	7	210	7	0
• Mutual Obligation	5	4	6	5	0
• Assignment & Sublet	1	0	2	0	0
• Notice of Termination [1]	83	39	102	36	0
• Other	0	1	0	2	1
Distraint & Lockout	12	12	12	11	0
Hearings					
• Claim	1,335	1,331	1,301	1,595	181
• Order of Possession	1,749	1,812	1,743	1,854	171
• Determination	32	21	27	24	8
Repairs	907	793	952	761	17
Security Deposit or Less	798	717	723	831	54
Utilities	153	137	167	140	2
Enforcement	97	142	73	141	0
TOTALS	5,360	5,060	5,464	5,459	434

1. **Changes in business processes have resulted in more cases being resolved informally. Those that do not result in a formal case file are reported as *Intakes* (See Table 2).**

The figures for 2005 may vary slightly from the previous year's report. These variances are due to updates and revisions made to the data as files were processed and more complete information became available.

TABLE 2 – Other Activities Opened and Closed

Activity	Cases Opened January 1/05 – December 31/05	Cases Opened January 1/06 – December 31/06	Cases Closed January 1/05– December 31/05	Cases Closed January 1/06– December 31/06
Intakes Resolved [1]	4,490	5,243	4,490	5,243
Mediated Agreements	1,304	2,220	1,304	2,220
Mediated Agreements - Defaulted	355	441	344	444
Substitutional Service	270	380	268	382

1. **A client's request for assistance that does not result in a formal case file being opened. Most are resolved informally at the first stage of contact.**

The figures for 2005 may vary slightly from the previous year's report. These variances are due to updates and revisions made to the data as files were processed and more complete information became available.

PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

Part 9 of *The Residential Tenancies Act* deals with the regulation of rents for residential premises. Each year the government sets an annual rent increase guideline. The guideline for 2006 was 2.5%. To increase rent above the guideline, a landlord must apply to the Residential Tenancies Branch. In 2006, the Branch received 334 applications to increase rent above the guideline affecting 16,870 units (Table 3). During the 2006 calendar year, the Branch made decisions regarding applications for 307 buildings affecting 15,038 units.

The Branch has performance targets for issuing decisions on applications for rent increase above the guideline. The target during the re-engineering process is to issue a decision within 180 days or six months of the Branch receiving an application. While the Branch was not able to achieve its completion target for all of the applications received in 2006, it was able to issue orders for approximately 10.4% of the applications within 90 days of receipt and an additional 27% within 180 days. The delays in reviewing applications were because some rent regulation officers were participating in the Branch's reengineering project in addition to their rent regulation duties. This resulted in delays in issuing their decisions and also increased the workload for the remaining staff.

Tenants can object to any rent increase, whether at, above or below the guideline. In 2006, the Branch received objections to rent increases at or below the guideline from tenants of 159 units and reviewed the objections on 178 units, including some carried over from 2005.

In the calendar year 2006, the Branch opened compliance cases affecting 1,304 units. Compliance cases usually involve situations where a landlord increases rent: by more than the annual rent increase guideline without applying to the Branch; without giving tenants the required notice; or, more than once in a 12 month period. The Branch completed its review of 1,305 compliance cases by year-end.

Under *The Residential Tenancies Act*, a landlord who plans to rehabilitate a residential complex may apply to the Branch for an exemption from rent regulation. If the Branch approves a rehabilitation scheme, it can exempt a complex from rent regulation for

up to five years. The Branch issues final orders setting the exemption period once the landlord has completed the work required for the rehabilitation scheme. In 2006, the Branch received applications for 21 buildings affecting 550 units. The Branch completed 30 rehabilitation applications affecting 712 units before year-end. This included some open cases carried forward from 2005.

Before withdrawing or reducing a service, a landlord must apply to the Branch for an order setting the value of the proposed withdrawal or reduction. An example of a withdrawal of service is when the payment for cable service switches from the landlord of a building to each tenant. The landlord applies for an order fixing the value of the rent reduction for each tenant. In the 2006 calendar year, the Branch received 14 applications for withdrawal of service affecting 539 units. The Branch completed 21 applications affecting 501 units by year-end. This included some open cases carried forward from 2005.

The Branch received 15 applications for laundry increase affecting 636 units in the 2006 calendar year. During 2006, the Branch completed 11 applications for laundry increase affecting 456 units.

A tenant can ask a landlord to provide an item or service that is not usually included in the rent. If a landlord wants to provide the item or service and charge for it, they must apply to the Branch. In 2006, the Branch received 14 of these tenant requested improvement applications, affecting 21 units. The Branch issued orders on 16 applications for tenant requested improvements involving 36 rental units by year-end. This included some open cases carried forward from 2005.

Certain sections of Part 9 of *The Residential Tenancies Act* also apply to life lease complexes. Tenants living in non-profit complexes can ask the Branch to review rent increases proposed by the landlord. During 2006 the Branch received and processed two such requests.

TABLE 3 – CASES OPENED AND CLOSED
Part 9 of *The Residential Tenancies Act*

Case Types	Cases Opened January 1, 2005 – December 31, 2005		Cases Opened January 1, 2006 – December 31, 2006		Cases Closed January 1, 2005 – December 31, 2005		Cases Closed January 1, 2006 – December 31, 2006		Appeals to Commission	
	Bldgs.	Units	Bldgs.	Units	Bldgs.	Units	Bldgs.	Units	Bldgs.	Units
Application for Laundry Increase	18	960	15	636	15	788	11	456	0	0
Application for Rehabilitation	24	779	21	550	23	472	30	712	4	4
Application for Rent Increase	303	16,886	334	16,870	324	18,244	307	15,038	89	195
Application for Service Withdrawal	11	256	14	539	7	227	21	501	2	3
Application for Tenant Request for Improvements	21	48	14	21	19	32	16	36	0	0
Compliance	405	1,227	467	1,304	343	1,058	480	1,305	13	16
Rent Status Reports	226	5,417	176	4,785	225	5,416	176	4,785	N/A	N/A
Tenant Objection to Guideline Increase or Less	100	107	143	159	110	119	165	178	0	0
TOTALS	1,120	25,982	1,190	25,180	1,067	26,477	1,217	23,336	108	218

TABLE 4

ORDERS ISSUED BY TYPE

	January 1, 2005 – December 31, 2005	January 1, 2006 – December 31, 2006
Closing (1)	97	51
Mediated Agreement Default	309	430
Order of Possession		
Granted	656	459
Denied	69	49
Conditional (2)	38	27
Other (3)	57	69
Rent Redirect	210	301
Rent Regulation	17,958	14,671
Repairs	178	133
Security Deposit (4)	822	583
Utilities	147	120
Other	309	589
TOTAL	20,850	17,482

(1) A Closing order is issued to prevent a landlord from re-renting a vacant unit before completing certain repairs which are required under a separate order.

(2) A Conditional Order of Possession is one that requires the tenant to meet certain conditions; and, if they do not, the Order of Possession is granted.

(3) An application for Order of Possession often also includes a claim for compensation. If the tenant moves out before the hearing, the landlord withdraws the application and asks the Branch to consider only the claim.

(4) Also includes orders on claims for amount in excess of the security deposit.

INFORMATION/EDUCATION ACTIVITIES

Telephone Calls/Interviews

The Branch has an Interactive Voice Response System. Callers to the Branch's Winnipeg office have the option to:

- speak to a Client Services Officer
- listen to recorded information segments about rent increases, security deposits, landlord and tenant responsibilities and repairs
- have fact sheet information automatically faxed to them
- calculate the interest payable on a security deposit
- listen to recorded information on the Branch's location and hours of business
- add their name to the mailing list for the Branch's newsletter.

In total, in 2006, the Branch handled 48,398 phone calls through its three regional offices. Client Services Officers in the Branch's Brandon and Thompson offices answer calls directly. In Winnipeg, Interactive Voice Response System (IVR) receives the calls first and distributes them according to the callers' specifications. Statistics show that 21,041 of the total callers received the information they needed without speaking to a Client Services Officer. Phone call statistics do not include calls received by Residential Tenancies Branch Officers on specific files. In addition to the requests for information by phone, approximately 3,868 people came to Branch offices to request information.

Speaking Engagements

In 2006, staff of the Residential Tenancies Branch made 18 presentations for 225 tenants and held 5 sessions for 125 landlord participants. The Branch made 13 presentations for student groups involving 181 participants and 14 sessions for 633 service providers including the Northern Aboriginal Community Council, Manitoba Urban Native Housing Association, Manitoba Housing Authority, Employment and Income Assistance and the Healthy Start Program.

The Branch also had information booths at the Manitoba Bar Association's Law Day Open House, the University of Manitoba's Orientation and Training Week, Rotary International Career Symposium, and the Professional Property Managers Association's "Suite Living". Staff had the opportunity to speak with approximately 600 people at these displays.

Website

The Residential Tenancies Branch's website @ www.manitoba.ca/rtb provides answers to several frequently asked questions. The information is available in English and French. Landlords and tenants can download the most commonly used residential tenancy forms. The website has an automated security deposit interest calculation feature. The website also includes the Branch's Policies & Procedures Guidebook and links to *The Residential Tenancies Act* and *The Life Leases Act*. The website had 99,941 visits (logons) from January 1, 2006 to December 31, 2006, a 30% increase over 2005 and an 88% increase over 2004.

In 2006, the Branch developed a new webpage to inform tenants about unclaimed monies. If a landlord owes a security deposit to a tenant whose whereabouts is unknown, the landlord must send the money to the Branch for safe-keeping. The Branch also holds rent overpayments that have been recovered on a tenant's behalf. The Branch holds these monies in trust for two years. After that time, the monies are transferred to the Security Deposit Compensation Fund (see page 15).

Using the new webpage, if a tenant believes they are entitled to money that the Branch may be holding, they can check online. The tenant can download and print an application for the refund of the money. Tenants who do not use the internet can still get the information by phone or in person.

Rent Status

Anyone who is considering the purchase of a rental property can apply, with the consent of the rental property owner, to the Residential Tenancies Branch for a rent status report. A rent status report provides information on a property's rent history and can alert people to potential rent increase problems. The application and authorization forms can be downloaded from the Branch's website. In 2006, the Branch completed 176 applications for Rent Status Reports. These applications involved 4,785 rental units.

Orders System

The Residential Tenancies' Orders System is also available online. The Orders System provides information on the orders the Branch issues, except for rent regulation orders. Clients can access the system by:

- paying an annual subscription fee of $250.00 and receiving a password; or
- paying a fee to search on-line at Branch offices; there is a $5.00 charge for each 30 minute search.

Users can search the system by landlord or tenant name or by the address of a residential complex. In 2006, there were 2,419 searches using the on-line Orders System.

Policies & Procedures Guidebook

The Branch has a Policies & Procedures Guidebook, available in both English and French, to assist landlords, tenants and staff. As changes occur to legislation or policy, the guidebook is updated accordingly. The guidebook provides information on those areas not specifically dealt with in *The Residential Tenancies Act*. It also sets out the procedures for how the Branch handles most of the issues landlords and tenants refer to the Branch. The guidebook has 13 sections on topics like: security deposits, rent

regulation, mediation, hearings and repairs. The Branch offered copies of the guidebook to various landlord and tenant organizations, all major libraries in the province as well as to our universities and colleges. The guidebook is available on the Branch's website.

Branch Newsletter

In 2006, the Branch produced one issue of its newsletter, "Open Doors." The newsletter provides information on changes to the legislation or Branch procedures and includes articles on topics of interest to landlords and tenants. Anyone interested in receiving the newsletter can add their name to the mailing list by calling the Branch or visiting the Branch's website. The Branch has approximately 1,800 people on its mailing list. Clients can choose to receive the newsletter by mail or e-mail. The newsletter is also available on the website.

TABLE 5

INCOMING CALLS, INTERVIEWS AND HEARINGS

	January 1, 2005 – December 31, 2005	January 1, 2006 – December 31, 2006
Total Calls for Information [1]		
Winnipeg	50,850	42,055
Brandon	2,931	2,474
Thompson	3,923	3,869
Total	57,704	48,398
Interviews [2]		
Winnipeg	3,919	3,439
Brandon	1,096	400
Thompson	75	29
Total	5,090	3,868
Hearings		
Winnipeg	1,555	1,412
Brandon	128	97
Thompson	145	94
Total	1,828	1,603

1. These figures reflect the number of calls received for information through the Branch information lines and do not include an additional 40,000 – 50,000 calls to Residential Tenancies Officers.

2. This statistic represents the number of interviews conducted where the client received information only. The total number of interviews conducted in 2005 has been amended to correct an error.

SECURITY DEPOSIT COMPENSATION FUND

The Residential Tenancies Act requires landlords to send certain monies to the Branch. For example:

- After a tenant moves out, if the landlord does not have a claim against the entire security deposit and interest the landlord must return the balance to the tenant. If the landlord does not know how to locate the tenant they must send the money to the Branch.

- When a landlord owes a tenant money for having overcharged the tenant rent, the landlord must return the overpayment to the tenant. If the landlord does not know how to locate the tenant they must send the money to the Branch.

The Branch holds these monies in safekeeping for two years. During that period tenants can ask the Branch for any money owed to them. After two years the Branch transfers the money to the Security Deposit Compensation Fund. This includes unclaimed security deposits, rent refunds and proceeds from the sale by landlords of abandoned personal property. During 2006, $32,147.08 was transferred into the fund after the two year period. The purpose of the fund is to return security deposits to the tenants who are entitled to the money. Sometimes when the Branch orders a landlord to return a deposit to a tenant, the landlord does not comply with the order. The Branch will usually enforce the order by redirecting rent to recover the outstanding deposit. In some cases, redirecting rent is not possible, for example, if the landlord no longer owns rental property or owes money to several creditors. If the Branch does not believe it can recover the deposit within a reasonable period of time, it may pay the tenant from the fund. In 2006, $3,612.20 was paid to 13 tenants. After the money is paid to a tenant, the Branch continues to try to recover the money from the landlord through rent redirects, garnishing orders and the Canada Customs and Revenue Agency set off program.

During this reporting period, the Branch recovered six security deposits from landlords totalling $990.21. Some of the funds recovered may be for security deposits paid out during previous years.

Under Section 36(4) of *The Residential Tenancies Act,* when the balance in the Security Deposit Compensation Fund exceeds $30,000, the Branch may use the excess funds towards the cost of providing educational programs for landlords, tenants and other clients. In 2006, the Branch spent $9,674.13 for that purpose. This included the newsletter, landlord/tenant information displays and brochures, and the Branch's share of the 2006 "Protect Yourself" calendar. The balance in the fund at the end of 2006 was $68,674.22.

TABLE 6

SECURITY DEPOSIT COMPENSATION FUND ACCOUNTING SUMMARY

Balance as of January 1, 2006	$48,823.26
Monies transferred into Fund [1]	32,147.08
Less: Monies paid to tenants to satisfy security deposit orders	(3,612.20)
Monies recovered from landlords through enforcement [2]	990.21
	78,348.35 [3]
Less: Expenditures for educational purposes [4]	(9,674.13)
Balance as of December 31, 2006	$68,674.22

1. These funds were held by the Branch for two years from the date of receipts and include unclaimed security deposits, rent refunds and property sale proceeds.

2. The Branch recovered this money through rent redirects, garnishing orders and the Canada Revenue Agency's set-off program.

3. Section 36(4) of The Residential Tenancies Act states that when the balance in the Security Deposit Compensation Fund exceeds $30,000, the excess may be used to contribute towards the cost of providing educational programs for landlords, tenants and the public.

4. Expenditures: newsletter, landlord/tenant information displays and brochures, the Branch's share of the 2006 "Protect Yourself" calendar.

Direction de la location
à usage d'habitation

Rapport annuel 2006

Manitoba

MINISTER OF
FINANCE

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

Son Honneur l'honorable John Harvard, C.P., O.M
Lieutenant-gouverneur du Manitoba
Palais législatif, bureau 235
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0V8

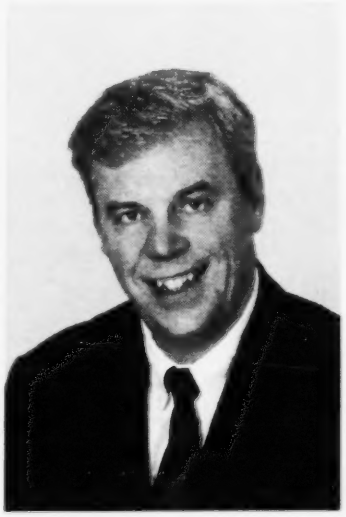
Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2006.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre des Finances,

Greg Selinger



Manitoba

Finances

Direction de la location à usage d'habitation
254, rue Edmonton, bureau 302, Winnipeg (Manitoba) R3C 3Y4
Tél. 204 945-2476 **Téléc.** 204 945-6273 www.manitoba.ca/rtb

Monsieur Greg Selinger
Ministre des Finances
Palais législatif, bureau 103
Winnipeg (Manitoba)
R3C OV8

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2006.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance des mes sentiments les plus distingues.

Roger Barsy
Director
Residential Tenancies Branch

TABLE DES MATIÈRES

		PAGE
Introduction		*1*
Parties 1 à 8 de la Loi sur la location à usage d'habitation		*2*
Tableau n° 1	*Dossiers ouverts et traités (Parties 1 à 8)*	*5*
Tableau n° 2	*Autres dossiers ouverts et traités*	*6*
Partie 9 de la Loi sur la location à usage d'habitation		*7*
Tableau n° 3	*Dossiers ouverts et traités (Partie 9)*	*10*
Tableau n° 4	*Ordres rendus par catégorie*	*11*
Activités d'information et éducation		*12*
Tableau n° 5	*Appels reçus, entrevues et audiences*	*16*
Le fonds de remboursement des dépôts de garantie		*17*
Tableau n° 6	*Le fonds de remboursement des dépôts de garantie – Résumé comptable*	*18*

INTRODUCTION

La Direction de la location à usage d'habitation administre les lois suivantes : *Loi sur la location à usage d'habitation*; *Loi sur les condominiums*, et *Loi sur les baux viagers*.

Principales fonctions de la Direction :

- fournir de l'information sur les lois susmentionnées aux locateurs, aux locataires et à d'autres personnes;
- faire enquête à la suite de plaintes relatives à des infractions à la législation;
- assurer la médiation des litiges entre locateurs et locataires;
- rendre des décisions dans les cas de litiges concernant les droits et les obligations des locateurs et des locataires en matière de :
  - dépôts de garantie,
  - réparations,
  - conditions des baux ou des baux viagers,
  - droit d'occupation,
  - compensation,
  - respect de la vie privée,
  - non-paiement des services publics,
  - droits d'entrée relatifs aux baux viagers;
- rendre des décisions fondées sur l'examen des demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice et sur les motifs d'opposition des locataires à toute augmentation.
- enquêter sur les augmentations de loyer dans les logements locatifs à bail viager (à la demande des locataires).

La *Loi sur la location à usage d'habitation* exige du directeur de la location à usage d'habitation qu'il soumette au ministre un rapport sur l'administration de la *Loi* dans les six mois suivant la fin de chaque année. La période visée par le présent rapport est l'année civile 2006. La Direction gère trois bureaux régionaux – à Winnipeg, à Brandon et à Thompson. Quand l'information est disponible, les statistiques concernant les activités de chacun des bureaux de la Direction sont présentées séparément. Les statistiques de l'année civile 2005 sont également fournies lorsqu'elles sont disponibles, et ce, pour des fins de comparaison.

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

Les parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* statuent sur l'ensemble des questions afférentes au locateur et au locataire d'habitation, exception faite du contrôle du loyer. Le tableau n° 1 présente un résumé statistique des activités exercées par la Direction de la location à usage d'habitation par rapport aux dossiers, et ce, en vertu des parties 1 à 8 de la *Loi*. La Direction a ouvert 5 060 dossiers au cours de l'année civile 2006. (1 159 dossiers actifs supplémentaires ont été reportés de l'année civile 2005). Au total, 5 459 dossiers ont été traités en 2006, ce qui a laissé 760 dossiers actifs à la fin de l'exercice.

Le nombre de dossiers a diminué en 2006 puisqu'un plus grand nombre de différends sont maintenant réglés sans formalités par les agents des services à la clientèle et ne nécessitent donc pas l'ouverture d'un dossier. Lorsqu'un client demande de l'aide auprès de la Direction pour régler un différend, il rencontre tout d'abord un agent des services à la clientèle. L'agent entend la plainte, évalue la situation et, le cas échéant, prend des mesures pour aider le client à régler le conflit. Cela est souvent accompli en obtenant des renseignements et en communiquant avec les deux parties. Lorsque c'est nécessaire, l'agent des services à la clientèle prend la responsabilité de l'affaire pendant qu'il essaie de joindre l'autre partie et de jouer un rôle de médiateur afin de parvenir à une solution mutuellement satisfaisante. La Direction met davantage l'accent sur cette approche de règlement des différends dans le cadre de son plan de restructuration. Cette méthodologie permet d'obtenir les résultats désirés et d'améliorer la prestation de services. (Voir tableau n° 2 – *Demandes résolues*)

La Direction obéit à des normes de rendement quant aux délais nécessaires pour traiter un dossier. Au début de 2005, la Direction a temporairement modifié ces normes et allongé les délais prévus pour la clôture des dossiers, afin de faciliter la planification et la mise en œuvre du projet de restructuration de la Direction. En 2006, certains membres du personnel se sont entièrement consacrés à la mise en œuvre et au développement continu de la deuxième phase du système de gestion des cas. En raison de cette réaffectation, d'autres membres du personnel ont dû assumer une charge de travail plus importante. De plus, des formations et des évaluations de systèmes ont encore lieu.

En 2006, la Direction a reçu 1 812 demandes d'ordre de reprise de possession de la part de locateurs. Un ordre de reprise de possession est un document écrit qu'émet la Direction pour faire respecter un avis de résiliation. La Direction fixe toujours une audience permettant l'examen d'une demande visant l'obtention d'un ordre de reprise de possession. La Direction a également établi des objectifs de rendement pour régler les dossiers afférents aux ordres de reprise de possession. Durant le processus de restructuration, l'objectif est de rendre une décision dans les cinq jours suivant l'audience. En 2006, ces décisions ont été rendues en moyenne dans les deux jours ouvrables. La Direction a rendu 604 décisions relatives à des demandes d'ordre de reprise de possession. Dans 459 cas, la Direction a autorisé l'ordre de reprise de possession par le locateur. Dans 27 autres cas, la Direction a fait état d'une condition que le locataire devait respecter pour rester en location. Si le locataire ne respectait pas l'exigence, l'ordre de reprise de possession serait délivré. Par exemple : Un ordre de reprise de possession conditionnelle pouvait stipuler que le locataire devait payer une certaine somme avant une date fixée, faute de quoi il devrait déménager. La Direction a refusé 49 demandes d'ordre de reprise de possession (tableau n° 4). Les demandes restantes ont fait l'objet d'une médiation par un agent de la Direction ou ont été réglés par les parties avant la date de l'audience.

Au total, en 2006, la Direction a tenu 3 473 audiences pour régler des litiges entre locateurs et locataires au sujet de demandes de compensation, d'ordres de reprise de possession et de questions relevant de la *Loi sur la location à usage d'habitation.*

La Direction s'est engagée à remplir son mandat, à savoir aider les locateurs et les locataires à régler des différends tout en conservant les rapports qu'ils entretiennent entre eux. Bien que bon nombre de différends soient ordinairement réglés par la médiation informelle, un total de 2 220 dossiers ont dû faire l'objet d'un accord de médiation exécutoire écrit. De ce nombre, 80 % n'ont exigé aucune autre intervention de la Direction et on présume que les parties concernées ont respecté l'accord de médiation. Dans le cas contraire, la Direction délivre un ordre certifié basé sur l'accord.

En 2006, la Direction a réglé 761 dossiers ayant trait à des réparations ainsi que 140 dossiers relatifs au non-paiement de services publics par le locateur. Si la résiliation d'une convention de location fait l'objet d'un litige, le locateur ou le locataire peut demander l'aide de la Direction. En 2006, la Direction a traité 36 dossiers du genre. La Direction est également intervenue dans d'autres disputes découlant du manquement, de la part du locateur ou du locataire, à ses obligations en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Parmi ces cas, mentionnons les différends concernant les portes et les serrures, le respect de la vie privée, la saisie des biens du locataire, le non-paiement du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services, les frais non autorisés, les conventions de location, la cession et la sous-location, la location de maisons mobiles, l'abandon de biens personnels et l'autorisation de percevoir le loyer. En 2006, la Direction a officiellement ouvert 106 dossiers de ce genre et en a fermé 113.

TABLEAU N° 1 – Dossiers ouverts et traités

Parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation*

Types de dossiers	Dossiers ouverts du 1er janv. 2005 au 31 déc. 2005	Dossiers ouverts du 1er janv. 2006 au 31 déc. 2006	Dossiers traités du 1er janv. 2005 au 31 déc. 2005	Dossiers traités du 1er janv. 2006 au 31 déc. 2006	Appels à la Commission
Abandon de biens personnels	44	15	45	18	0
Différends :					
• Fixation	0	1	0	1	0
• Convention de location	18	10	25	13	0
• Obligation du locateur	36	18	76	20	0
• Obligation du locataire	90	7	210	7	0
• Obligation réciproque	5	4	6	5	0
• Cession et sous location	1	0	2	0	0
• Avis de résiliation [1]	83	39	102	36	0
Autre	0	1	0	2	1
Saisie-gagerie et changement de serrure	12	12	12	11	0
Audiences :					
• Réclamation	1 335	1 331	1 301	1 595	181
• Ordre de reprise de possession	1 749	1 812	1 743	1 854	171
• Fixation	32	21	27	24	8
Réparations	907	793	952	761	17
Dépôt de garantie en tout ou moins	798	717	723	831	54
Services publics	153	137	167	140	2
Exécution	97	142	73	141	0
TOTALS	5 360	5 060	5 464	5 459	434

1. **Des modifications apportées aux procédés opérationnels ont permis de régler plus de dossiers de façon informelle. Celles qui ne nécessitent pas l'ouverture d'un dossier officiel portent maintenant la mention *Demandes résolues* (voir tableau n° 2).**

Les chiffres correspondant à l'année civile 2005 peuvent légèrement différer de ceux qu'affiche le rapport de l'année précédente. Ces variations sont dues aux mises à jour et modifications apportées aux données lors du traitement des dossiers et après obtention de renseignements plus complets.

TABLEAU N° 2 – Autres dossiers ouverts et traités

Types de dossiers	Dossiers ouverts du 1er janv. 2005 au 31 déc. 2005	Dossiers ouverts du 1er janv. 2006 au 31 déc. 2006	Dossiers traités du 1er janv. 2005 au 31 déc. 2005	Dossiers traités du 1er janv. 2006 au 31 déc. 2006
Demandes résolues [1]	4 490	5 243	4 490	5 243
Accords de médiation –	1 304	2 220	1 304	2 220
Accords de médiation – en défaut	355	441	344	444
Signification indirecte	270	380	268	382

1. **Une demande d'aide de la part d'un client qui ne nécessite par l'ouverture d'un dossier officiel. La plupart des demandes sont réglées sans formalités à la première rencontre.**

Les chiffres correspondant à l'année civile 2005 peuvent légèrement différer de ceux qu'affiche le rapport de l'année précédente. Ces variations sont dues aux mises à jour et modifications apportées aux données lors du traitement des dossiers et après obtention de renseignements plus complets.

PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

La partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* porte sur le contrôle des loyers des unités locatives. Chaque année, le gouvernement établit une ligne directrice pour les augmentations de loyer. En 2006, la ligne directrice s'établissait à 2,5 %. Pour obtenir une augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice, un locateur doit en faire la demande auprès de la Direction. En 2006, la Direction a reçu 334 demandes d'augmentation supérieure à la ligne directrice, ce qui a eu une incidence sur 16 870 unités locatives (voir le tableau n° 3). Au cours de l'année civile 2006, la Direction a rendu des décisions concernant des demandes relatives à 307 immeubles et ayant trait à 15 038 unités locatives.

La Direction a établi des normes de performance pour les décisions relatives aux demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice. Durant le processus de restructuration, on s'attend à ce que ces décisions soient rendues dans les 180 jours ou dans les six mois suivant la réception de la demande par la Direction. La Direction n'a pas pu atteindre son objectif de performance pour l'ensemble des demandes reçues en 2006, mais elle a pu traiter environ 10,4 % des demandes au plus tard 90 jours après leur réception et 27 % des demandes dans les 180 jours suivant leur réception. Les délais dans le traitement des demandes étaient dus au fait que certains agents de contrôle du loyer participaient au projet de restructuration de la Direction, en plus d'assumer leurs fonctions habituelles, ce qui a causé des retards dans la délivrance de leurs décisions, de même qu'une augmentation de la charge de travail pour le reste du personnel.

Les locataires peuvent contester toute augmentation de loyer, qu'elle soit supérieure ou inférieure à la ligne directrice. En 2006, la Direction a reçu des objections des locataires de 159 unités locatives pour des augmentations de loyer égales ou inférieures à la ligne directrice; elle a examiné des objections touchant 178 unités locatives (y compris un certain nombre reporté de 2005).

Au cours de l'année civile 2006, la Direction a réglé des cas de conformité touchant 1 304 unités locatives. Les cas de conformité se rapportent généralement à des augmentations de loyer supérieures à la ligne directrice pour lesquelles le locateur n'a pas soumis de demande d'augmentation auprès de la Direction ou n'a pas donné aux locataires l'avis exigé, ou encore à des situations où il y a eu plus d'une augmentation de loyer dans la même année. Avant la fin de l'année, la Direction avait procédé au traitement de 1 305 cas de conformité.

En vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation,* le locateur qui a l'intention de mettre à exécution un projet de réfection d'un ensemble résidentiel peut demander à être soustrait de l'application du contrôle des loyers auprès de la Direction. Si la Direction approuve le projet de réfection, elle peut soustraire l'unité locative concerné de l'application du contrôle des loyers pour une période allant jusqu'à cinq ans. La Direction délivre un ordre définitif établissant la période d'exemption quand le locateur a terminé les travaux requis pour l'exécution du projet de réfection. En 2006, la Direction a reçu des demandes de ce genre pour 21 immeubles abritant 550 unités locatives. Avant la fin de l'année, la Direction avait traité 30 demandes de réfection touchant 712 unités locatives. Ce total comprend certains dossiers ouverts qui ont été reportés de l'exercice 2005.

Avant de retirer ou de réduire un service, un locateur doit soumettre à la Direction une demande en vue d'obtenir un ordre établissant la valeur du retrait ou de la réduction du service. Un exemple de retrait de service est lorsqu'un locateur décide de transférer les frais de câblodistribution à ses locataires. En pareil cas, le locateur soumet une demande en vue d'obtenir un ordre établissant le montant de la réduction de loyer qui sera accordée à chaque locataire. Au cours de l'année civile 2006, la Direction a reçu 14 demandes de retrait de service touchant 539 unités locatives. Avant la fin de l'année, la Direction avait traité 21 demandes touchant 501 unités locatives. Ce total comprend certains dossiers ouverts qui ont été reportés de l'exercice 2005.

Pendant l'année civile 2006, la Direction a reçu 15 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 636 unités locatives. En 2006, la Direction a procédé au traitement de 11 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 456 unités locatives.

Un locataire peut demander à un locateur de lui fournir un article ou un service qui n'est habituellement pas inclus dans le montant du loyer. Si un locateur décide de fournir l'article ou le service demandé moyennant des frais, il doit en informer la Direction. En 2006, la Direction a reçu 14 de ces demandes d'amélioration requise par les locataires, pour 21 unités locatives. À la fin de l'année, la Direction avait traité 16 demandes d'amélioration requise par les locataires. Ces demandes touchaient 36 unités locatives. Ce total comprend certains dossiers ouverts qui avaient été reportés de l'exercice 2005.

Certaines sections de la partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* s'appliquent aussi aux ensembles résidentiels à baux viagers. Les locataires d'ensembles résidentiels sans but lucratif peuvent demander à la Direction de réviser les augmentations de loyer proposées par le locateur. En 2006, la Direction a reçu et traité deux demandes de cette nature.

TABLEAU N° 3 – DOSSIERS OUVERTS ET TRAITÉS
Partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation*

Types de dossiers	Dossiers ouverts du 1er janv. 2005 au 31 déc. 2005		Dossiers ouverts du 1er janv. 2006 au 31 déc. 2006		Dossiers traités du 1er janv. 2005 au 31 déc. 2005		Dossiers traités du 1er janv. 2006 au 31 déc. 2006		Appels à la Commission	
	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités	Imm.	Unités
Demande de hausse des frais de buanderie	18	960	15	636	15	788	11	456	0	0
Demande d'autorisation de projet de réfection	24	779	21	550	23	472	30	712	4	4
Demande d'augmentation de loyer	303	16 886	334	16 870	324	18 244	307	15 038	89	195
Demande de retrait de service	11	256	14	539	7	227	21	501	2	3
Demande d'améliorations requises par les locataires	21	48	14	21	19	32	16	36	0	0
Conformité	405	1 227	467	1 304	343	1 058	480	1 305	13	16
Rapports sur les antécédents en matière de loyer	226	5 417	176	4 785	225	5 416	176	4 785	n.d.	n.d.
Objections à des augmentations égales ou inférieures à la ligne directrice	100	107	143	159	110	119	165	178	0	0
Totals	1 120	25 982	1 190	25 180	1 067	26 477	1 217	23 336	108	218

TABLEAU N° 4

ORDRES RENDUS PAR CATÉGORIE

	Du 1er janvier au 31 décembre 2005	Du 1er janvier au 31 décembre 2006
Fermeture (1)	97	51
Omission d'observer une entente par la voie de la médiation	309	430
Ordres de reprise de possession		
Demandes acceptées	656	459
Demandes refusées	69	49
Demandes acceptées sous condition (2)	38	27
Autre (3)	57	69
Réacheminement des loyers	210	301
Contrôle des loyers	17 958	14 671
Réparations	178	133
Dépôts de garantie (4)	822	583
Services publics	147	120
Autre	309	589
TOTAL	20 850	17 482

(1) Un ordre de fermeture est délivré pour empêcher qu'un locateur loue de nouveau une unité inoccupée avant de terminer certaines réparations requises en vertu d'un autre ordre.

(2) Un ordre de reprise de possession conditionnel exige qu'un locataire respecte certaines conditions. Si le locataire omet de le faire, l'ordre de reprise de possession est accordé.

(3) Une demande d'ordre de reprise de possession comprend aussi souvent une réclamation d'indemnisation. Si le locataire déménage avant l'audience, le locateur retire la demande et demande à la Direction de ne considérer que la réclamation d'indemnisation.

(4) Comprend aussi les ordres liés aux plaintes pour montant supérieur au dépôt de garantie.

ACTIVITÉS D'INFORMATION ET ÉDUCATION

Appels téléphoniques, entrevues

La Direction a un système interactif de réponse vocale. Les personnes qui appellent au bureau de Winnipeg peuvent dorénavant :

- parler à un agent du service à la clientèle;
- écouter des messages préenregistrés portant sur les augmentations de loyer, les dépôts de garantie, les responsabilités du locateur et du locataire et les réparations;
- obtenir des feuillets d'information par télécopieur;
- calculer l'intérêt à payer sur un dépôt de garantie;
- écouter un message préenregistré donnant l'adresse du bureau de la Direction et ses heures de bureau;
- ajouter leur nom à la liste d'envoi pour recevoir le bulletin d'information de la Direction.

En 2006, la Direction a répondu à un total de 48 398 appels téléphoniques dans ses trois bureaux régionaux. Les agents des services à la clientèle des bureaux de Brandon et Thompson continuent de répondre eux-mêmes aux appels. À Winnipeg, le système de réponse vocale interactif permet de répondre d'abord aux appels, puis de les diriger selon les indications fournies par les appelants. Les statistiques montrent que 21 041 appelants ont obtenu les renseignements désirés sans avoir à parler à un agent des services à la clientèle. Les statistiques sur les appels téléphoniques ne tiennent pas compte des appels reçus des agents de la Direction de la location à usage d'habitation concernant des dossiers particuliers. Aux demandes de renseignements téléphoniques s'ajoutent celles d'environ 3 868 personnes qui se sont rendues aux bureaux de la Direction pour se renseigner.

Présentation d'exposés

En 2006, le personnel de la Direction de la location à usage d'habitation a présenté 18 exposés à l'intention de 225 locataires et donné 5 séances d'information à 125 locateurs. De plus, la Direction a présenté 13 exposés à l'intention de groupes d'étudiants (total de 181 participants), une séance d'information pour les locataires à bail viager et 14 séances d'information à l'intention de 633 fournisseurs de service, entre autres, le Northern Aboriginal Community Council, la Manitoba Urban Native Housing Association, le Bureau de logement du Manitoba, La Division de l'aide à l'emploi et au revenu et le programme Un bon départ, un bel avenir.

La Direction a aussi monté des kiosques à la journée portes ouvertes de l'Association du Barreau du Manitoba, à l'occasion de la Journée du droit, ainsi qu'aux journées « Market Days » de l'Université du Manitoba, le salon des carrières du Rotary Club et à la conférence « Suite Living » de la Professional Property Managers Association. Le personnel de la Direction a eu l'occasion de parler avec environ 600 personnes à ces kiosques.

Site Web

Le site Web de la Direction (www.manitoba.ca/rtb) répond à plusieurs des questions fréquemment posées en français et en anglais. Les locateurs et les locataires peuvent aussi télécharger les formules afférentes à la location à usage d'habitation les plus courantes. Le site Web propose un calcul automatisé de l'intérêt sur les dépôts de garantie. On y trouve aussi le texte du *Manuel des politiques et procédures* et des liens vers la *Loi sur la location à usage d'habitation* et la *Loi sur les baux viagers*. Du 1er janvier au 31 décembre 2006, on a dénombré 99 941 occurrences sur le site Web. Ceci représente une augmentation de 30 % par rapport à 2005 et de 88 % par rapport à 2004.

En 2006, la Direction a élaboré une nouvelle page Web qui permet de renseigner les locataires sur les sommes non réclamées. Si un locateur doit un dépôt de garantie à un locataire dont l'adresse est inconnue, il doit remettre la somme à la Direction, qui en

aura la garde. La Direction a aussi la garde des trop-perçus de loyer qu'elle a recouvrés au nom d'un locataire.La Direction détient ces sommes en fiducie pendant deux ans. Au terme de ce délai, les sommes sont transférées au Fonds de remboursement des dépôts de garantie (voir la page 17).

Si un locataire croit que la Direction détient des sommes auxquelles il a droit, il peut en faire la vérification en ligne en utilisant la nouvelle page Web. Il peut télécharger et imprimer une demande de remboursement des sommes dues. Les locataires qui n'utilisent pas Internet peuvent encore obtenir des renseignements par téléphone ou en personne.

Antécédents en matière de loyer

Quiconque songe à acheter un immeuble à usage locatif peut, avec le consentement du propriétaire de l'immeuble, demander un rapport sur les antécédents en matière de loyer auprès de la Direction. Ce rapport donne des détails relativement au loyer d'une propriété et peut alerter les gens en cas de problème lié à l'augmentation d'un loyer. Les formules de demande et d'autorisation s'y rapportant peuvent être téléchargées à partir du site Web. En 2006, la Direction a reçu et traité 176 demandes de rapport sur les antécédents en matière de loyer. Ces demandes touchaient 4 785 unités locatives.

Registre des décisions en ligne

Le Registre des décisions en matière de location à usage d'habitation est également accessible en ligne. Le registre fournit des renseignements au sujet des ordonnances rendues par la Direction, sauf les ordonnances de contrôle du loyer. L'accès au registre se fait de deux manières :

- en souscrivant à un abonnement annuel protégé par mot de passe, au coût de 250 $;
- en payant des frais pour faire des recherches en ligne à l'un des bureaux de la Direction; les frais sont de 5 $ pour chaque tranche de 30 minutes de recherches.

Les utilisateurs peuvent faire une recherche dans le registre à partir du nom du locateur ou du locataire ou encore de l'adresse d'un ensemble résidentiel. En 2006, plus de 2 419 recherches ont été faites dans le Registre des décisions en ligne.

Manuel des politiques et procédures

La Direction a élaboré le *Manuel des politiques et procédures* en français et en anglais pour aider les locateurs, les locataires et le personnel. Le manuel est mis à jour à mesure que les dispositions législatives ou les politiques sont modifiées. Le manuel fournit de l'information sur des questions qui ne sont pas traitées précisément dans la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Il présente aussi les procédures suivies par la Direction pour donner suite aux questions que les locateurs et les locataires lui renvoient. Le manuel comprend 13 chapitres portant entre autres sur les sujets suivants : dépôts de garantie, contrôle des loyers, médiation, audiences et réparations. La Direction distribue des exemplaires du manuel à diverses associations de locateurs et de locataires, à toutes les grandes bibliothèques de la province ainsi que dans nos universités et nos collèges. On peut aussi le consulter sur le site Web de la Direction.

Bulletin d'information de la Direction

En 2006, la Direction a publié un numéro de son bulletin *PORTES ouvertes*. Ce bulletin offre des renseignements sur les modifications apportées aux procédures de la Direction et aux lois, et comprend des articles sur des sujets d'intérêt pour les locateurs et les locataires. Toute personne qui veut recevoir le bulletin peut faire ajouter son nom à la liste d'envoi (qui comprend environ 1 800 noms) en communiquant avec la Direction ou en visitant son site Web. Les clients peuvent recevoir le bulletin par courrier ou par courriel, ou ils peuvent le télécharger à partir du site Web.

TABLEAU N° 5

APPELS REÇUS, ENTREVUES ET AUDIENCES

	Du 1er janvier au 31 décembre 2005	Du 1er janvier au 31 décembre 2006
Demandes de renseignements téléphoniques [1]		
Winnipeg	50 850	42 055
Brandon	2 931	2 474
Thompson	3 923	3 869
Total	57 704	48 398
Entrevues [2]		
Winnipeg	3 919	3 439
Brandon	1 096	400
Thompson	75	29
Total	5 090	3 868
Audiences		
Winnipeg	1 555	1 412
Brandon	128	97
Thompson	145	94
Total	1 828	1 603

1. Ces données correspondent au nombre de demandes de renseignements téléphoniques reçues par le service d'information de la Direction de la location à usage d'habitation. Elles n'englobent pas les 40 000 à 50 000 appels reçus directement par les agents de la Direction.

2. Ces statistiques représentent le nombre d'entrevues au cours desquelles les clients ont reçu des renseignements seulement. Le nombre total d'entrevues menées en 2005 a été modifié afin de corriger une erreur.

FONDS DE REMBOURSEMENT DES DÉPÔTS DE GARANTIE

En vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, les locateurs sont tenus d'envoyer certains fonds à la Direction de la location à usage d'habitation. Par exemple :

- Lorsqu'un locataire a quitté une unité locative et que le locateur n'a aucune réclamation à l'égard de la totalité du dépôt de garantie et des intérêts, il doit remettre au locataire tout montant restant; si le locateur ne peut joindre le locataire, il doit envoyer l'argent à la Direction de la location à usage d'habitation.

- Lorsqu'un locateur doit de l'argent à un locataire pour lui avoir demandé trop de loyer, il doit remettre le trop-payé au locataire; si le locateur ne peut joindre le locataire, il doit envoyer l'argent à la Direction de la location à usage d'habitation.

La Direction garde cet argent pendant deux ans. Durant cette période, les locataires peuvent réclamer à la Direction les sommes qui leur sont dues. Les deux ans écoulés, la Direction transfère ces sommes au Fonds de remboursement des dépôts de garantie, lequel comprend des dépôts de garantie et des remboursements de loyer non réclamés, ainsi que les produits de la vente par les locateurs de biens personnels abandonnés. Au cours de 2006, 32 147,08 $ ont été transférés dans le Fonds après la période de deux ans. Le Fonds sert à rembourser les dépôts de garantie aux locataires qui y ont droit. Lorsque la Direction ordonne le remboursement du dépôt de garantie à un locataire, il arrive parfois que le locateur ne respecte pas l'ordre en question. En général, la Direction exécutera l'ordre en redirigeant le loyer de façon à récupérer le montant en souffrance. Dans certains cas, il n'est pas possible de récupérer le loyer, par exemple, lorsque le locateur n'est plus propriétaire du bien locatif ou qu'il doit de l'argent à plusieurs créanciers. Si la Direction ne pense pas pouvoir récupérer le dépôt dans un délai raisonnable, elle peut utiliser le Fonds pour rembourser le locataire. En 2006, 13 locataires ont obtenu 3 612,20 $ de cette façon. Après avoir versé le montant dû au locataire, la Direction poursuit ses efforts pour récupérer les fonds auprès du locateur, et ce, en réacheminant des loyers, en exécutant des ordonnances de saisie-arrêt, et à l'aide du programme de compensation de l'Agence du revenu du Canada.

Au cours de cette période de référence, la Direction a récupéré de cette façon six dépôts de garantie totalisant 990,21 $. Certains fonds récupérés peuvent correspondre à des dépôts de garantie remboursés au cours des années précédentes.

En vertu du paragraphe 36(4) de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, lorsque le solde du Fonds de remboursement des dépôts de garantie dépasse 30 000 $, la Direction peut affecter l'excédent au paiement des frais liés à la mise en œuvre de programmes éducatifs à l'intention des locateurs, des locataires et d'autres clients. En 2006, la Direction a dépensé 9 674,13 $ à cette fin. Cela comprenait le bulletin de la Direction, le Manuel des politiques et procédures, les dispositifs d'affichage et brochures offrant des renseignements aux locateurs et aux locataires, et la part des frais de la Direction liés au calendrier Protégez-vous de 2006. À la fin de 2006, le solde du Fonds s'élevait à 68 674,22 $.

TABLEAU N° 6

FONDS DE REMBOURSEMENT DES DÉPÔTS DE GARANTIE
RÉSUMÉ COMPTABLE

Solde au 1er janvier 2006	48 823,26 $
Montants versés dans le Fonds [1]	32 147,08
Moins : les montants versés aux locataires pour exécuter des ordonnances relatives aux dépôts de garantie	(3 612,20)
Montants recouvrés des locateurs à l'aide de mises en exécution [2]	990,21
	78 348,35 [3]
Moins : les dépenses pour les programmes éducatifs [4]	(9 674,13)
Solde au 31 décembre 2006	68 674,22 $

1. La Direction a détenu ces fonds pendant deux années à partir de la date à laquelle elle les a reçus. Ces fonds comprennent des dépôts de garantie et des remboursements de loyer non réclamés, ainsi que les produits de la vente de biens personnels abandonnés.

2. La Direction a recouvré ces sommes en réacheminant des loyers, en exécutant des ordonnances de saisie-arrêt, et en appliquant le programme de compensation de l'Agence du revenu du Canada.

3. Le paragraphe 36(4) de la *Loi sur la location à usage d'habitation* stipule que lorsque le solde du Fonds de remboursement des dépôts de garantie excède 30 000 $, l'excédent peut être affecté à des programmes éducatifs à l'intention des locateurs, des locataires et du public.

4. Dépenses : bulletin d'information, présentations et brochures offrant des renseignements aux locateurs et aux locataires, et la part des frais de la Direction liés au calendrier *Protégez-vous* de 2006.